

# **HABILIDADES SOCIALES Y SALUD MENTAL. UN ENFOQUE COMUNITARIO**

Jeannette Rosentreter Z.\*

## **INTRODUCCION**

EL ÁREA DE LA SALUD MENTAL es una de las más postergadas en nuestro país. Esto puede encontrarse asociado a una concepción restringida de «salud». El modelo médico prima notoriamente por sobre el psicológico o psicosocial, lo que deriva en prestaciones de salud que no logran satisfacer la demanda de los usuarios de los servicios sanitarios. Por otra parte, el rol profesional de los psicólogos se encuentra mal dignificado dentro del ámbito de la salud pública.

Los esfuerzos por cubrir el área de salud mental resultan infructuosos por la aplicación de inadecuadas políticas de salud. No existen objetivos claros y congruentes con el bienestar de la población, lo que produce ambigüedad y descontento. Respecto del abordaje de problemas psicosociales desde la atención primaria, por medio de la implementación de programas de salud mental, podemos decir que estos esfuerzos resultan insuficientes y, desde mi punto de vista, pueden seguirlo siendo indefinidamente, pues, existen interferencias de tipo cultural que dificultan un cambio estratégico importante en los esfuerzos destinados a una mejor prestación en salud. Es probable que, además, no exista demasiado compromiso hacia la comunidad por parte de quienes tienen poder de decisión respecto a la implementación de cambios importantes en esta área. Por otra parte, la comunidad parece haberse transformado en una masa inerte y esto complota aun más contra la superación de las deficiencias del sistema de salud pública.

El trabajo hacia lo psicológico y lo social es pobre y se limita a la reproducción de prácticas repetidamente ineficaces.

Abordar el tema de las Habilidades Sociales no como una moda sino como una propuesta de intervención hacia la comunidad de carácter saneador y preventivo puede resultar muy provechoso. Habitualmente este tema es tratado de manera superficial y reduccionista, lo que, dificulta un accionar exitoso.

Es en este contexto que el presente trabajo propone una reflexión crítica en relación a la metodología y estrategias utilizadas para el trabajo en Habilidades Sociales considerando que puede resultar un aporte muy significativo al trabajo destinado hacia la comunidad. Naturalmente, toda proposición de cambio efectiva debe insertarse dentro de políticas más solidarias que permitan un adecuado aprovechamiento de los recursos existentes. Las proposiciones realizadas en este trabajo requieren necesariamente de una transformación cultural a la que no resulta sencillo acceder, pues, nuestro sistema social tiende a perpetuar la pobreza y la marginación. Desde esta perspectiva todo esfuerzo por proponer y lograr una reestructuración social no sólo de la salud sino también de otras áreas relevantes para el quehacer humano resulta válido.

Es desde esta perspectiva que pensar en orientar esfuerzos hacia el trabajo en salud mental desde un abordaje psicosocial y comunitario puede resultar una opción inteligente y humanizadora. Es evidente que estamos muy lejos de abordar adecuada y eficazmente problemas sociales o psicosociales importantes asociados principalmente al área de la salud mental, es por esto, que proponer una reflexión sencilla y amplia acerca del estado actual de ésta y del enfoque de Habilidades Sociales como posibilitador de mejora en las condiciones psicosociales de la población debe ser considerado como una opción interesante y prometedora.

---

\* Egresada de Psicología de la Universidad Católica de Valparaíso.

Acercarse a los conceptos de salud mental y Habilidades Sociales desde una perspectiva comunitaria permitiría, además, por una parte, aspirar a un mayor nivel de compromiso de las partes afectadas, así como también, optimizar la cantidad de recursos de que se dispone.

Los objetivos de este trabajo no son demasiado ambiciosos y pretenden solamente crear un espacio de reflexión acerca del tema de la salud y especialmente de la salud mental en Chile desde un enfoque teórico específico llamado Habilidades Sociales e insertar esto dentro de un marco psicosocial y comunitario que nos permita fomentar el desarrollo de perspectivas conceptuales innovadoras que tiendan a un mejor abordaje de nuestro quehacer humano.

Este trabajo se encuentra estructurado en dos partes principales. La primera de ellas corresponde a un acercamiento del concepto general de salud y específicamente de salud mental incorporando algunos conceptos relevantes como atención primaria, intervención comunitaria y servicios sociales. La segunda aborda el tema de las Habilidades Sociales y de algunos aspectos relevantes asociados a este tema como el aprendizaje, la habilidad empática y el concepto de logro asociado a la percepción de autoeficacia. Además, me refiero brevemente a uno de los aspectos menos logrados por los Programas de Habilidades Sociales llamado Generalización, el que hace referencia a la consolidación en el tiempo y en los contextos sociales e individuales de los aprendizajes recibidos durante los entrenamientos. También hago un alcance acerca de la importancia de lograr un adecuado desarrollo de estas habilidades y expongo las técnicas más utilizadas en estos programas. Finalmente, desarrollo algunas conclusiones sencillas acerca del tema abordado.

## **I. EL CONCEPTO DE SALUD**

El concepto de «salud» ha evolucionado notoriamente desde una visión restringida como es la de «ausencia de enfermedad» hacia una visión más amplia y compleja que incluye tanto factores biológicos, psicológicos como sociales.

Según Gil, este hecho se encuentra relacionado con importantes acontecimientos ocurridos como:

- El conocimiento biomédico ha logrado un alto grado de desarrollo que se ha traducido en una disminución notoria del riesgo de contraer enfermedades infecto contagiosas. Este hecho ha permitido ampliar las expectativas de cobertura en este ámbito.
- Los sistemas de salud al poseer una visión reduccionista no han logrado satisfacer las demandas de la población.
- Actualmente se concibe que los problemas de salud de la población pueden relacionarse, en muchos casos, con variables sociales y comportamentales.

Considerando lo anterior, podemos decir que «el concepto de salud ha evolucionado desde una visión tópica, como es «ausencia de enfermedad o invalidez», a un concepto probablemente utópico de salud como «estado de bienestar completo, físico, mental y social» (Gil; 1992, p. 18).

Una visión más integral del concepto de salud, no solo favorece a los usuarios de los diferentes sistemas sanitarios sino también a los profesionales que operan en esta área, pues, entrega mayores elementos de juicio para el ejercicio profesional. Esto no es todo, concebir a la persona como un ser no sólo biológico sino también psicológico y social nos entrega, como profesionales de la salud, una visión más humanitaria y nos permite acercarnos de una manera más eficiente a quien solicita atención en el área de salud. Tal vez parezca obvio decir que el profesional que se desempeña en los servicios sanitarios debe estar altamente comprometido a entregar un servicio tal que permita alivio y bienestar al paciente, optimizando para ello todos los recursos de que dispone. Esto, sin embargo, en ocasiones, no se refleja en la percepción que tienen los pacientes de la prestación en salud. Parece entonces posible que una mayor satisfacción de la población, en relación, a las atenciones que reciben en los centros de salud se relacione no sólo con un mayor compromiso de parte del paciente al hacerse responsable de su bienestar, como sugieren a veces los profesionales sino también con un mayor nivel de compromiso de parte de los

profesionales del área. Este compromiso se encuentra asociado a un desarrollo tanto personal como profesional del concepto de salud, incorporando para esto una visión dinámica y completa de la persona que naturalmente contemple la triple dimensión biológica, psicológica y social dentro de su quehacer profesional.

Conozco de las limitaciones existentes en el área de la salud que, a veces, complotan contra una buena prestación, sin embargo, conociendo esta situación podemos intentar optimizar los escasos recursos que se poseen haciendo un uso más inteligente de ellos. Es en este sentido que cobra mucha importancia la incorporación de un adecuado conocimiento de la psicología comunitaria y de las posibilidades que este enfoque brinda para ofrecer a la población los máximos beneficios posibles teniendo en cuenta los deficientes recursos que se poseen.

Es aceptada la idea de que la salud es responsabilidad de cada individuo tanto a nivel personal como social, sin embargo, el enfoque médico a pesar de proveer de múltiples beneficios ha contribuido al desarrollo de una interpretación errada, en cuanto, al grado de participación que le cabe a cada individuo para el mantenimiento de un estado saludable. El usuario es pocas veces activo como beneficiario de las prestaciones de salud. El status profesional permite que el usuario se sienta disminuido en relación a la participación que puede desempeñar dentro del proceso curativo. Resultaría provechoso modificar esta situación incorporando y comprometiendo mayormente al beneficiario dentro de este proceso, esto sin embargo, no se ve como una tarea fácil, pues, requiere de una modificación tanto social como individual del concepto del «experto en salud», del concepto de «paciente» así como también de la participación que cabe a cada uno de estos dentro del proceso curativo.

Esta modificación debería contemplar las habilidades y limitaciones con que cada parte cuenta, así como también, la incorporación de una visión más interactiva y participativa de todas las partes comprometidas.

Anteriormente he usado el concepto de «bienestar» como sinónimo de «salud», es necesario aclarar que, si bien el encontrarse sano es percibido como bienestar para quien lo experimenta, obviamente, no siempre estar sano es igual a estar bien.

Es importante agregar que incluir el aspecto psicosocial, así como propiciar la interprofesionalidad en salud constituye a veces más una declaración de intenciones que de posibilidades reales (Gil, 1992). Esto suele ocurrir tanto en las políticas de salud existentes como en el quehacer mismo de los servicios de salud. Creo, sin embargo, que aún reconociendo la limitación en cuanto a los recursos de que se dispone hay acciones que pueden realizarse y que, sin embargo, no se realizan por limitaciones propias de los servicios relacionadas con la no integración de una visión psicosocial así como también con el deficiente desarrollo del concepto de trabajo interdisciplinario. Podría decirse que esto es parte de la concepción histórica de los servicios de salud y que incorporar estos elementos podría formar parte de la modificación de una cultura de salud.

En un país como Chile, parece a veces, una desinteligencia imperdonable no aprovechar aquellos aportes teóricos que proponen un trabajo orientado hacia la comunidad como usuario del sistema de salud más que hacia el individuo como beneficiario del sistema de salud. Resulta natural enfrentar la escasez de recursos con un plan de inversión que permita destinar estos recursos para la atención de la mayor cantidad de usuarios posible. No cabe duda, de que la atención individual constituye una necesidad que deben satisfacer los servicios sanitarios, sin embargo, desde el punto de vista de la salud mental, no constituye la única forma ni la más provechosa, en muchos casos, de recibir atención en salud. El énfasis dado a la incorporación, creación y desarrollo de los programas de salud a nivel comunitario parece aún un aspecto deficientemente logrado en las políticas y en el quehacer de la salud.

## **1. Salud y atención primaria desde una perspectiva psicosocial**

La atención primaria tiene como fin «desarrollar la atención integral mediante la adopción de medidas encaminadas al fomento y a la protección de la salud, a la curación y rehabilitación del enfermo, a la educación sanitaria de la población y a la vigilancia sanitaria del medio en que ésta se desenvuelve

potenciando la participación de la comunidad en la gestión de los servicios sanitarios y la responsabilización en el cuidado de su propia salud» (Gil; 1992, pp. 22-23). Esto implica necesariamente no sólo una actitud diferente frente al rol que desempeñan los participantes del sistema de salud sino a una revisión concienzuda de la conveniencia de modificar éstos roles, pues como decía antes, esto implica necesariamente un cambio cultural en relación a la concepción del proceso curativo. En nuestra sociedad se encuentra muy bien valorada la categoría de «experto» y el rol que éste desempeña por encontrarse asociado a situaciones de éxito y prestigio personal. Esto implica que, a veces, parezca menos valorado el rol de un profesional y el profesional mismo cuando no se comporta como experto. Ello conspira contra la idea de un cambio cultural, ya que, el alto status adquirido por los profesionales de la salud parece distanciarlo cada vez más del usuario, con lo cual, se hace difícil crear un nuevo tipo de relación, más participativa desde el punto de vista del paciente. Esto implica, muchas veces, un costo negativo para el profesional, ya que, en última instancia es él quien se hace cargo completamente de los resultados del proceso curativo. Sin embargo, este «hacerse cargo», en ocasiones, resulta una responsabilidad insostenible para el profesional ya sea por la falta de recursos o por las limitaciones propias de toda persona.

Educación parece ser una palabra clave para una mejor superación de estas limitaciones. Al decir «educación», me refiero a un proceso global de transformación no sólo de los roles y actitudes de las partes comprometidas que permitan un mayor aprovechamiento de los recursos existentes sino también de la formulación e implementación de políticas de salud diferentes que se encuentren asociados a un accionar también diferente que otorgue congruencia y claridad a la relación existente entre el campo de las «intenciones» y el de las «posibilidades reales». Esto requiere de un compromiso social mayor hacia quienes acceden a la atención primaria. Este mayor compromiso debe traducirse en una economía de salud diferente, que proporcione al usuario la percepción de que no sólo se beneficia de las prestaciones para prevención y curación sino que, además, los esfuerzos destinados al área de salud persiguen, en último término, representar y revivir la relación solidaria que debe existir entre el Estado y todos sus integrantes, a quiénes está obligado a servir.

## **2. Intervención comunitaria en salud**

El concepto de intervención social comunitaria y su proceso ha ido perfeccionándose en el tiempo. Para una mejor visión de este desarrollo revisaremos algunas de sus definiciones:

Cowen las definió como una «acción permanente de tipo preventivo» (Gil; 1992, p. 32).

Kelly, Snowden y Muñoz amplían el significado anterior incorporando además la idea de que tienen por finalidad «promover el bienestar de los demás» (Gil; 1992, p. 32).

Bloom en 1980 define la intervención social comunitaria como «cualquier intervención — preventiva o restauradora— que intenta tener un impacto sobre el bienestar psicológico de una determinada población» (Gil; 1992, p.32).

Finalmente citaremos a Gil quien afirma que «las características más relevantes que presenta la intervención social comunitaria durante la primera mitad de la década de los ochenta,...son:

- El considerar como eje regulador de la misma, la capacidad de autogestión de la comunidad.
- La búsqueda de modelos conceptuales que permitan analizar en toda su complejidad la realidad social y evaluar adecuadamente la eficacia de nuestras intervenciones sobre ésta» (Gil; 1992, p. 33).

Las definiciones de Cowen, Kelly y colaboradores, y Bloom resultan muy generales y aportan pocos elementos que permitan diferenciarla de otros tipos de intervención. Rescato la visión de Gil como la más significativa y práctica para un adecuado concepto de salud, ya que, enfatiza aspectos como la autogestión que me parece determinante para un mejor aprovechamiento de recursos, pues, incorpora de

manera más participativa a los beneficiarios de la intervención social comunitaria, proveyendo con esto de una cantidad de recursos antes inexistentes y que además no significan costo para el sistema, nos estamos refiriendo, por supuesto, al recurso humano. Por otra parte, el plantear la búsqueda de modelos conceptuales nos permite inferir que los existentes pueden resultar ineficaces para un acercamiento efectivo y que en este aspecto es necesario innovar. Esta búsqueda de nuevos modelos nos permitiría un mejor y mayor acercamiento al fenómeno social, a la vez que, nos dotaría de herramientas cualitativamente superiores para el análisis de nuestro quehacer y para el desarrollo de un espíritu autocrítico que nos permita liberarnos de algunas deformaciones como la ignorancia, la mediocridad o la negligencia.

### **3. Perspectiva psicosocial de los servicios sociales**

«Los servicios sociales se configuran como aquellos instrumentos económicos, técnicos y humanos de que se dota una sociedad para promocionar las condiciones que faciliten la libertad e igualdad de los ciudadanos, así como el progreso social y económico» (Gil; 1992, p. 30). Esta perspectiva incluye dos conceptos claves del enfoque psicosocial como son la calidad de vida y necesidades sociales (Gil, 1992).

El concepto de calidad de vida no se encuentra asociado, en este caso, sólo a indicadores económicos sino que esta referido, además, a la satisfacción personal y colectiva que integra componentes sociales dentro de los cuales nos encontramos inmersos. En relación al concepto de necesidades sociales, éstas suelen estar definidas por el entorno cultural y social del individuo, lo que las relativiza.

La acción de los servicios sociales comunitarios es de vital importancia para el logro de condiciones superiores de vida que se relacionen con la posibilidad del individuo de lograr un desarrollo más integral. Con respecto a esto, resulta importante mencionar a Jarana y León quienes refiriéndose a la Ley de servicios sociales promulgada en la Comunidad Autónoma Andaluza en 1988 mencionan los principios generales que se encuentran a la base de esta ley y que son los siguientes:

- Responsabilidad pública
- Solidaridad
- Igualdad, universalidad
- Participación
- Prevención
- Globalidad
- Normalización e integración
- Planificación y coordinación
- Descentralización

Podemos apreciar que estos principios se relacionan esencialmente con valores sociales e individuales, valores ampliamente conocidos y casi universalmente aceptados como la solidaridad, participación, integración, igualdad y universalidad. De la aceptación de éstos derivan acciones en el ámbito administrativo principalmente público como la descentralización, planificación, coordinación, prevención y responsabilidad pública, o sea, la revisión de estos principios nos muestra la doble dimensión de esta ley. Por una parte, el ámbito de los valores, y por otra, el de la responsabilidad pública y administrativa que debe estar en total coherencia con el ámbito valórico. De este modo, se proponen acciones amplias congruentes con la consecución de esos valores. Sin embargo, desde mi punto de vista, aunque existe congruencia entre todos los principios implicados, éstos se basan en supuestos que no necesariamente se dan en el ámbito social, como por ejemplo, el de la participación y el de la descentralización. El logro de estos principios supone un real deseo por parte de todos los estamentos de la comunidad de integrarse a las tareas sociales, así como también del desarrollo de la capacidad de autogestión. A veces parece que los miembros de la sociedad no son tan activos como tales, aunque creo,

esto no corresponde a las reales capacidades, inquietudes y necesidades de cada uno de ellos. La experiencia muestra que los ámbitos de participación tanto a nivel social como sectorial han sido siempre restringidos. Se pide a las personas que participen en tareas que les son propias, esto sin embargo, no es coherente con los espacios de participación existentes en la sociedad. Es probable que sean estas incoherencias las que se relacionen con el mutismo e inactividad de muchos actores sociales importantes sobretodo en el aspecto comunitario.

Finalmente, valores como la solidaridad, la responsabilidad pública, la preocupación integral por el individuo y la integración deben ir seguidos de acciones que los traduzcan en beneficios reales y accesibles para toda la comunidad, para esto es necesaria una acción concertada en todos los niveles sociales. Parece ser que muchas veces los valores aunque estén traducidos en principios legales quedan reducidos al ámbito de las «buenas intenciones» y no de lo «real». Esto no tiene que ser así necesariamente. La limitación puede estar en el plantearse estados deseables sin el necesario compromiso social para lograrlos. En Chile, sólo basta con revisar las condiciones de las prestaciones en salud y en especial en salud mental, así como los presupuestos destinados al área social.

#### **4. La salud mental desde una perspectiva psicosocial y comunitaria**

El área de la salud mental parece ser una de las más postergadas en los servicios de salud talvez por la existencia de algunos residuos conceptuales en cuanto a considerar a la persona sólo un ser biológico y a cómo esta idea no está demasiado ausente en las prestaciones de salud que se realizan en los centros de atención primaria. La atención médica, en el sector público de la salud, se encuentra empobrecida por una falta de visión integrada de las problemáticas de la persona y aunque parezca difícil de comprender, a pesar de la difusión de una atención más eficiente y completa, existe cierta reticencia del profesional médico para cursar derivaciones a salud mental. Muchas veces porque no confían en la idoneidad de quienes se desempeñan en esta área, otras veces porque no son partidarios del trabajo interdisciplinario o por una apreciación errónea del desarrollo y alcance de los fenómenos psicológicos y sociales.

Cuando revisábamos la evolución del concepto de salud pudimos apreciar que desde una visión simple y reduccionista se derivó a un concepto más integral y por ello más complejo, incorporando además del aspecto biológico, el aspecto psicológico y social como condiciones indispensables para el bienestar general del individuo, esta evolución se ha llevado a cabo a nivel teórico. A nivel social e individual el desarrollo de este concepto ha sido notoriamente más lento incluso en algunos centros de atención primaria resulta aún muy novedoso. No me cabe duda de que esta situación corresponde a nuestra realidad cultural y sabiendo lo difícil que es modificar los patrones culturales podemos esperar talvez un cambio en el largo plazo aunque pudiese reconocerse la necesidad de un cambio mas inmediato.

El trabajo en salud mental es aún incipiente en Chile, esto constituye una limitación enorme para el abordaje de problemas sociales como la drogadicción, la delincuencia, la violencia, el alcoholismo, etc.

En nuestro país parece por lo menos cuestionable aceptar que los esfuerzos centrales de los diferentes gobiernos estén abocados a la superación de la pobreza, entendiendo por esto un digno acceso a salud integral, educación, trabajo, etc. todas ellas condiciones esenciales para la superación de la marginación social. Sin duda, que la superación de la pobreza constituye tanto en los discursos gubernamentales como sociales en general un objetivo básico, sin embargo, los esfuerzos que se hacen por lograrlo a nivel de servicios sociales comunitarios como de ministerios son insuficientes. Esto se relaciona con un criterio económico equivocado. En la atención primaria y de salud mental en lugar de optimizar los recursos se utilizan de manera antieconómica. Se cubre necesidades fundamentales de manera superficial y por esto mismo resultan ser prácticas inútiles, esto, puede relacionarse con la exigencia en el cumplimiento de programas de salud de diferentes profesionales. Es claro que abarcar muchos aspectos para el trabajo en salud, aun que sea superficialmente, puede ayudar a dar la impresión de un trabajo integrado. Este nivel de trabajo no resiste una evaluación crítica. Creo que esta situación no sólo tiene que ver con desinterés por parte de quienes son responsables a todo nivel sino también con

poca preparación en gestión administrativa así como con ignorancia generalizada respecto de una visión psicosocial en salud.

Una progresión de este modelo da curso a una visión teórica y práctica diferente en relación a la salud mental. Esta visión llamada movimiento comunitario «se interesa en los determinantes ambientales y sociales del trastorno mental y en la intervención preventiva a nivel poblacional, no individual» (Sánchez; 1988, p. 87). Esto pasó a constituir el modelo psicosocial, que proponía como foco de atención no al individuo sino a la comunidad. El enfoque psicosocial «surgió a partir de los problemas de estrés sociales que grandes grupos de personas desfavorecidas, marginadas o vulnerables experimentan en las sociedades contemporáneas y de la necesidad de eliminar esos problemas y estreses a nivel social y/o dotar a esas personas de las competencias psicosociales precisas para enfrentarse a ellos» (Sánchez; 1988, p. 87). Estas competencias psicosociales podrían asimilarse a lo que llamamos Habilidades Sociales. Un buen ejercicio de ellas debiera proveer de la estabilidad personal necesaria para una satisfactoria vida en comunidad. Enseñar Habilidades Sociales a quienes no las han adquirido puede constituir una forma genérica de base para el enfrentamiento de los problemas psicosociales de la comunidad, así como, para la prevención de ellos cuando esto es posible.

## **5. Desarrollo del concepto de salud mental**

Encontrar una definición de este concepto resulta difícil, ya que, se encuentra muchas veces incluida en el concepto general de salud. Sin embargo, me parece muy destacable el aporte realizado por Tusquets y Murcia al concebirla como «un proceso en que el individuo pueda:

- Interrelacionarse satisfactoriamente con sus semejantes
- Conocer bien su ambiente con el propósito de contribuir a su mejora jugando un papel activo y productivo
- Ello supone identificar y asumir un rol social específico con el objeto de potenciar su personalidad
- Que le permitirá solventar satisfactoriamente los conflictos y tensiones que vayan surgiendo
- Consiguiendo, finalmente, una adaptación flexible a su medio y al juego de influencias e interacciones que ello comporta (Asún et al.; 1993, p. 129).

Esta área de la salud parece aún muy marginal dentro del campo de la salud general. Eso explicaría la imprecisión conceptual y los vacíos evidentes en este campo de la salud. Un problema derivado de esto puede ser el desprestigio, exclusión o falta de protagonismo en salud de los profesionales que ejercen en el campo específico de la salud mental. La disminuida relevancia asignada a este tema parece impregnar el quehacer y la percepción social del profesional de esta área, por existir un exacerbado dominio del modelo médico en desmedro de otros como el psicológico y/o psicosocial.

## **6. La comunidad «sana»**

Una sociedad o comunidad libre de problemas psicosociales es un objetivo por el que todos los que nos desempeñamos en el área de la salud, y especialmente de la salud mental, debiéramos luchar. Sabemos, sin embargo, que difícilmente la sociedad llegará a ser perfecta. En atención a esto podríamos proponer objetivos más alcanzables como el de lograr una «buena comunidad» (Johansen, 1988).

En relación a lo anterior, podríamos preguntar ¿Cómo es una buena comunidad?. No es fácil responder esta pregunta pero por el momento mencionaré algunas características que creo son fundamentales para la constitución de una sociedad «sana»:

*a) Poseer una visión de comunidad como un sistema hacedor y reformulador del quehacer social.*

Esto implica entregar a la comunidad la responsabilidad en la prevención y solución de los problemas sociales lo que requiere de un adecuado manejo del poder por parte de las organizaciones sociales que conforman la comunidad. Hablo de poder como una manera de ejercer el control de sus acciones y de los movimientos necesarios para la consecución de objetivos sociales.

*b) Adecuada capacidad de evaluación y resolución de los problemas que mayormente afecten a la comunidad.*

Esta característica apunta al ejercicio de cierto grado de inteligencia social que permita discriminar, por ejemplo, entre grandes y pequeños problemas, necesidad de cortos o largos plazos para resolverlos y de todo aquello que es relevante o irrelevante para el logro del bienestar comunitario. También hace referencia esta característica a la capacidad de desarrollo social por medio de un acercamiento adecuado a los problemas sociales.

*c) Vida social satisfactoria de sus miembros*

Este punto es fundamental, ya que, resulta comprensible y natural esperar que las personas puedan experimentar agrado en su quehacer social. Esto resulta indispensable si pensamos que cuando las personas se sienten identificadas y representadas por un sistema realizarán múltiples esfuerzos para su mejoramiento y sobrevivencia. Lograr este grado de identificación y representación no es sencillo y requiere de mutua solidaridad y responsabilidad entre quienes poseen el poder legal o social para llevar a cabo las diferentes políticas sociales y quienes resultan beneficiados por ellas.

*d) Adecuado nivel de participación de los miembros que conforman la comunidad.*

La participación más que un derecho debiera considerarse una obligación de todos los miembros de la sociedad. Por medio de la participación se responsabiliza a los integrantes de la sociedad no sólo de la generación de problemas sino también de la solución de ellos. El sentirse miembro activo de la comunidad entrega una sensación de autovalía y satisfacción personal inigualables. Nuestra sociedad acostumbra a tener representantes a quienes delega la responsabilidad de pensar y actuar por ella y a quienes luego culpa de los fracasos y limitaciones para el logro de una comunidad sana. Por otra parte, quienes aceptan ser representantes parecen a veces no estar orientados por un afán de responsabilidad social sino por la necesidad de poseer y ejercer poder político. Esta situación no es poco frecuente y crea descontento tanto en representantes como en representados. Pienso que esto puede tener un mejor destino precisamente con el logro de una adecuada participación social.

*e) Capacidad de solicitar y utilizar los recursos necesarios para un buen funcionamiento social.*

La capacidad de solicitar parece ser una habilidad no suficientemente desarrollada ni por las instituciones sociales ni por los miembros de la sociedad. Con solicitar no me refiero sólo a «pedir algo» sino a pedirlo de tal forma que la probabilidad de recibirlo sea alta. Las organizaciones e instituciones así como los diferentes miembros de la comunidad al estar insertos en ella conocen mejor de su quehacer y de sus reales necesidades. Esto debiera otorgarles el derecho a recibir y utilizar los recursos necesarios para su bienestar, por ejemplo, en el área de salud, educación, etc.

*f) Capacidad para aceptar discrepancias al interior del sistema comunitario*



Esta capacidad puede resultar beneficiosa para el sistema si es que puede asociarse a una permanente evaluación y modificación de acciones comunitarias si es que fuese necesario. Le permite al sistema desarrollar la capacidad de autogenerarse así como también de regenerarse.

Esto reafirma el derecho de cada miembro de la sociedad de ejercer control sobre las políticas sociales y el modo en que ellas se llevan a cabo. No me cabe duda, de que la labor de control es extraordinariamente necesaria para concebir una comunidad sana o en vías de serlo.

Todo lo anterior puede enfrentarse no sólo como una caracterización sino mas bien como una proposición.

En resumen, resulta provechosa la concepción de una comunidad más activa y participativa en la resolución e identificación de sus problemas con la adecuada cuota de discrepancia y control que ello requiere. Repartir en forma solidaria la responsabilidad y el quehacer social no es una proposición nueva, ya que, se enmarca dentro de lo que se concibe como intervención social comunitaria.

## **II. HABILIDADES SOCIALES**

El concepto de Habilidades Sociales no es reciente y ha tenido un desarrollo histórico importante. Como es habitual en el campo de la psicología, no existe para este fenómeno una definición única ni consensual sino que se han creado diversas definiciones que intentan rescatar lo más relevante de esta capacidad, de acuerdo por supuesto, a la orientación teórica del autor que la formula. Aunque suelen existir diferencias o controversias en este sentido, creo que en general, todas las definiciones contribuyen a tomar algunos aspectos y con ello no hacen sino completar el acercamiento a este concepto.

### **1. ¿Qué son las Habilidades Sociales?**

El concepto de Habilidades Sociales ha seguido un continuo desarrollo formulándose definiciones generales, específicas u operacionales. A continuación pasaremos a revisar las más conocidas.

Una definición que reúne aspectos cognitivos, conductuales y sociales es la entregada por Ladd y Mize que se refiere a las Habilidades Sociales como «la habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acción orientada por metas interpersonales y sociales de un modo culturalmente aceptada» (Arón; 1993, p. 18).

Rinn y Markle afirman que las Habilidades Sociales «son un repertorio de comportamientos verbales y no verbales a través de los cuales los niños influyen en las respuestas de otros individuos en el contexto interpersonal» (Michelson et al.; 1987, p. 18).

Combs y Slaby las definen como «la habilidad para interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado y que sea mutuamente beneficioso o primariamente beneficioso para los otros» (Arón; 1993, p. 18).

Libet y Lewinson dicen que es «la capacidad para comportarse de una forma que uno sea castigado o ignorado por los demás» (Michelson et al.; 1987, p. 18).

Michelson, Sugai, Wood y Kazdin entregan la siguiente definición operacional:

- «Las Habilidades Sociales se adquieren principalmente a través del aprendizaje.
- Las Habilidades Sociales incluyen comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Las Habilidades Sociales suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.
- Las Habilidades Sociales acrecientan el reforzamiento social.
- Las Habilidades Sociales son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada.
- La práctica de las Habilidades Sociales está influida por las características del medio.
- Los déficit y excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir» (Michelson et al.; 1987, p. 19).

Los autores Fernández y Carrobbles definen las Habilidades Sociales como «capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás» (Hidalgo; 1991, p. 22).

Argyle dice que son «los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación que hace de dicha información» (Hidalgo; 1991, p. 241).

Finalmente, Riso las define como «aquella conducta que permite a la persona expresar adecuadamente y combinando los componentes verbales y no verbales de la manera más efectiva posible; oposición y afecto de acuerdo a sus intereses y objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta (Hidalgo; 1991, p. 25).

Todas estas aproximaciones nos permiten apreciar la multiplicidad de aspectos que se toman en cuenta para la formulación de una definición apropiada. Existe coincidencia de varios autores en incorporar tanto los aspectos tanto verbales como no verbales, así como también, el considerarla como una conducta o comportamiento. Algunos incorporan las capacidades cognitivas asociadas a lo conductual. Una lectura de todas ellas entrega indudablemente una visión comprensiva de lo que se entiende por Habilidades Sociales teniendo en cuenta, por supuesto, que cada una enfatiza unos u otros aspectos dependiendo de la orientación teórica subyacente. Me parece provechoso, en este punto, destacar algunos aspectos incluidos en las definiciones y que considero fundamentales para el tratamiento de este tema.

### *1.1 El concepto de aprendizaje*

Hablar de aprendizaje es referirse a una actividad compleja, ya que, contempla la existencia de una capacidad asociada a la ejercitación de funciones aisladas. El entrenamiento sistemático y permanente permite alcanzar un nivel de capacidad óptima en el aspecto físico, psicológico y social. Feldman propone que el entrenamiento iniciado a nivel periférico en varios sentidos permitiría desarrollar ciertas habilidades o capacidades debido a la creación de un estado de sensibilización específica.

Feldman manifiesta también que «el entrenamiento para aprender eleva automáticamente el nivel social del individuo y refuerza así su socialización» (Feldman; 1988, p. 17). Este planteamiento resulta muy interesante, ya que, el aprendizaje estaría constituyéndose en un instrumento que permite crear realidades diferentes y, por lo tanto, la persona se encontraría en mejores condiciones para enfrentar todo tipo de situaciones y si concordamos en que la mayor parte de las situaciones que enfrentan las personas son sociales podemos concordar también en que el que es capaz de aprender incrementa su status social.

No hay duda de que existe una estrecha relación entre la postura tendente al aprendizaje y el comportamiento social que incluyen tanto la capacidad de aprender como la voluntad para hacerlo, ya que, la falta de voluntad para aprender podría estar representando una postura asocial o de marginación. Es sabido que el aprendizaje de las normas que rigen una cultura permite una mejor inserción y adaptación a ella, es por esto, que el desarrollo de la capacidad de aprendizaje a pasado a constituirse en un principio de obligatoriedad.

Una persona puede fortalecer y ampliar su bienestar general mediante el aprendizaje. El logro de este bienestar general o de un sentimiento de satisfacción se encuentra asociado a lo que la persona ha sabido aprender y ha aprendido a hacer.

Feldman afirma, y concuerdo completamente con él, que las personas pueden cambiar de vida aprendiendo, pues, las Habilidades Sociales, y naturalmente, la adquisición de ellas se encuentra asociado a la aprehensión de conocimientos y son estos conocimientos los que se expresan en acciones o actuaciones.

Las limitaciones que puede proveer un ambiente desfavorable para la consecución de ciertos objetivos personales pueden ser superados por medio del aprendizaje. Feldman habla de «potencia social» para referirse al individuo que absorbe conocimientos y despliega sus capacidades. Notoriamente, el potencial social de un individuo dispuesto a conocer y desplegarse es mayor que el de uno que no tiene la

voluntad de hacerlo. La persona con mayor potencial social tiene la capacidad de modelar sus condiciones de vida y, por lo tanto, modificar su entorno de la forma más satisfactoria posible. Si aceptamos esto, podemos decir que al individuo le es posible dominar su realidad mediante la absorción, retención, conservación y transformación de los conocimientos que le permiten actualizar su potencial social y transformarse en alguien que «sabe hacer».

Como dije anteriormente, el proceso de aprendizaje resulta una actividad en extremo compleja, ya que, requiere no sólo de voluntad o motivación para aprender sino también de una capacidad de apertura muy importante. Ser capaz de concebir, generar y ejecutar realidades nuevas requiere un elevado dominio de sí mismo y del entorno. Sin embargo, talvez no sea éste el punto más crítico para comenzar un proceso de aprendizaje y con ello generar realidades más satisfactorias para el individuo. Creo que la dificultad mayor y por la que muchas personas se encuentran incapacitadas para aprender es la aceptación de limitaciones personales, limitaciones que necesariamente deben ser conocidas y reconocidas. Probablemente esto se relaciona con una autopercepción disminuida en quienes tienen dificultad en aceptar su ignorancia. Este estado de ignorancia suele reconocerse generalmente mediante la expresión «no sé».

La aceptación de ignorancia puede transformarse en una ventaja si eso nos permite, precisamente, aprender a hacer aquello que ignoramos. Si no podemos, no queremos o no sabemos admitir que somos desconocedores difícilmente podremos aprender. A mi modo de ver, este constituye un aspecto central del aprendizaje. Desarrollar la capacidad de reconocer una situación de carencia personal, profesional, social, etc. puede permitirnos actualizar nuestro potencial social precisamente aprendiendo.

Un desarrollo teórico más profundo del concepto de aprendizaje es el que realiza Gregory Bateson al hablar de deuteroaprendizaje. Para lograr una mayor comprensión me parece necesario recurrir a las palabras de este autor mediante una larga cita:

Es un hecho bien conocido que el sujeto experimental, animal o ser humano, se convierte en un sujeto mejor después de varios experimentos. No sólo aprende a salivar en los momentos apropiados o a recitar sílabas sin sentido adecuadas, sino que, de alguna manera «aprende a aprender». No sólo resuelve los problemas que el experimentador le propone, lo que constituye una instancia de aprendizaje simple, sino que, además de ello adquiere más y más habilidad en la resolución de problemas.

Utilizando una terminología semilingüística o semiantropológica, podríamos decir que el individuo está aprendiendo a orientarse en ciertos tipos de contexto, o que está adquiriendo comprensión profunda (*insight*) del contexto de resolución de problemas. Si preferimos emplear la jerga de este trabajo podríamos decir que el sujeto ha adquirido un hábito de buscar contextos y secuencias de determinado tipo con preferencia a otros, un hábito de «puntuar» el torrente de los sucesos para proporcionar repeticiones de cierto tipo de secuencia significativa (Bateson; 1988, p. 194).

Bateson hace referencia a dos tipos de aprendizaje y para distinguirlos en forma general llama a uno aprendizaje simple y al otro aprendizaje gestáltico. Por aprendizaje simple se refiere a aprender a resolver los problemas que se le proponen o presentan al individuo. El aprendizaje gestáltico corresponde a una acumulación significativa de esta habilidad para aprender en que el individuo logra una iluminación o comprensión profunda en relación a cómo resolver el problema.

Bateson dice que «hay dos clases de gradientes discernibles en todo aprendizaje continuado» (Bateson; 1988, p. 195). Agrega que «el gradiente que se encuentra en cualquier punto de una curva de aprendizaje simple representa principalmente la tasa de protoaprendizaje. [...] Pero si inflingimos a un mismo sujeto una serie de experimentos similares de aprendizaje sobre el mismo tema, comprobaremos que en cada experimento sucesivo el sujeto manifiesta un gradiente de protoaprendizaje algo más empinado, que aprende algo más rápidamente. Este cambio progresivo de la tasa de protoaprendizaje lo llamaremos deuteroaprendizaje» (Bateson; 1988, p. 195).

Al realizar Bateson esta distinción entre dos tipos de aprendizaje nos entrega también una clave importante respecto a la relevancia de los procesos para la adquisición de nuevos conocimientos. Parece que todos los seres humanos junto con presentar una capacidad natural para el aprendizaje son capaces de desarrollar la capacidad de un aprendizaje de mayor nivel, más eficiente.

El deuteroaprendizaje es, no sólo cuantitativamente diferente del protoaprendizaje sino principalmente cualitativamente diferente, ya que, este concepto implica que el individuo no absorbe algún tipo de conocimiento mediante un proceso de simple aprehensión sino que este proceso de aprehensión se complejiza de tal modo que pasa a convertirse en medio para la generalización de los aprendizajes. Requiere de la actualización de capacidades de discriminación y aprehensión que le permitirán al individuo no sólo actuar a nivel de lo evidente sino descubrir en forma natural reglas o leyes de funcionamiento u ocurrencia de los fenómenos. El descubrir reglas, leyes o maneras usuales en que las situaciones ocurren le permite a la persona adquirir un mayor dominio de las situaciones nuevas. De este modo la persona va afianzando su potencial para resolver problemas. El deuteroaprendizaje supone el logro del desarrollo de un método para aprender, supone la realización de los procesos de aprendizaje simple abstrayendo de estos procesos conceptos de nivel superior que pasan a constituirse en patrones de acción u orientadores para la acción. El proceso de aprendizaje así visto se transforma en un modelo de acción y adquisición completo, ya que, actúa a un nivel superficial mediante la adquisición simple de algún conocimiento, a la vez ésta práctica conlleva un tipo de adquisición de conocimientos bastante más compleja y que comprenden el desarrollo de habilidades potenciadoras del aprendizaje.

En mi opinión, entrenar al individuo para que aprenda a aprender podría transformarse en un camino más viable para la generalización de nuevos conocimientos.

### *1.2. Consideración de aspectos verbales y no verbales*

Esto apunta a una comprensión integral del proceso comunicativo en que debe considerarse no solamente lo que es dicho sino todo aquello que acompaña a la expresión verbal. El énfasis dado a los aspectos no verbales es de tal magnitud que se habla inclusive de lenguaje corporal para señalarlos. Es conocida la importancia de la gestualidad facial, la postura corporal, la posición y distancia de una persona respecto de otra, etc.. El desarrollo adecuado y coherente de ambos aspectos es fundamental para la adquisición y práctica de las Habilidades Sociales.

### *1.3. Respetar los derechos de los otros*

Esto constituye una característica insustituible para el logro de una adecuada interacción social. La capacidad de «ponerse en el lugar del otro» como uno de los elementos base para dar forma al contacto social constituye una fórmula muy prometedora para el éxito social. Esta cualidad bien manejada permite al individuo relacionarse con otros privilegiando por sobre todo valores como la dignidad personal y la dignidad de los otros. Constituye una forma de control de las conductas mal adaptadas como la violencia o la agresión. Requiere un desarrollo importante de la capacidad de reflexión o introspección y, por ende, de autoconocimiento. Dar una mirada comprensiva y solidaria hacia nosotros mismos nos permitirá comprender mejor a los demás con sus capacidades pero sobretudo con sus limitaciones. El sentirse comprendido por el otro facilita el contacto social, y no sólo eso, sino que le da a la interacción un carácter cálido y fluido.

La capacidad de «ponerse en el lugar del otro» crea un mundo diferente al que existe cuando esto no ocurre. Cuando existe arbitrariedad no se está con el otro, no se le considera sino como otra «cosa». Martin Buber ha hecho un gran aporte acerca del mundo de la relación y del encuentro. Este autor dice que «las palabras fundamentales del lenguaje no son vocablos aislados sino partes de vocablos. Una de estas palabras primordiales es el par de vocablos Yo-Tú. La otra palabra primordial es el par Yo- Ello... De ahí que también el yo del hombre sea doble. Pues el yo de la palabra primordial yo-tú es distinto al yo de la palabra primordial yo-ello. Las palabras primordiales no significan cosas sino que indican relaciones. Las palabras primordiales no expresan algo que pudiera existir independientemente de ellas, sino que, una vez dichas, dan lugar a la existencia... La palabra primordial yo-tú sólo puede ser pronunciada por el ser entero. La palabra primordial yo-ello jamás puede ser pronunciada por el ser entero... Quien pronuncia una de las palabras primordiales penetra en esta palabra y se instala en ella...

Cuando se dice tú, quien lo dice no tiene ninguna cosa como su objeto... Cuando uno dice tú, para quien lo dice no hay ninguna cosa, nada tiene. Pero si está en una relación. El hombre que tiene experiencia de las cosas no participa en absoluto en el mundo. Pues es «en el» donde la experiencia surge, y no entre él y el mundo... En cuanto experiencia, el mundo pertenece a la palabra primordial yo- ello... La palabra primordial yo-tú establece el mundo de la relación» (Buber; 1969, pp. 9-15).

La capacidad de relacionarse y, por lo tanto, de encontrarse con el otro, como un otro «sujeto» de la relación constituye una proposición humanizadora acerca de cómo vivenciar nuestra existencia. El encuentro con el otro en una relación puede dotar nuestra vida de sentido. Vivir la vida desde las palabras primordiales yo-tú nos entrega la posibilidad de encontrar sentido no lo veíamos. La simple experiencia humana de nosotros mismos y de los otros nos envanece y no nos permite encontrarnos como sujetos. Cuando nos instalamos en el yo-tú estamos comprometidos con el otro, relacionados. Habitamos en el mundo del encuentro. Por el contrario, cuando habitamos en el yo-ello nos instalamos en la arbitrariedad, en el no encuentro con el otro, en la experiencia del otro como objeto.

La importancia de esta perspectiva, desde mi punto de vista, radica en el carácter esencialmente social del individuo. Al contactarnos con el mundo de los otros seres humanos desde la palabra primordial yo-ello no vivimos en plenitud la posibilidad del contacto humano.

La habilidad para habitar en el mundo del yo-tú intensifica la vivencia de lo social y constituye un talento básico para incorporarse satisfactoriamente a la existencia en el mundo.

Entre los hombres la relación yo-tú adopta la forma del lenguaje (Buber; 1969). Podemos instalarnos en cualquiera de estas palabras fundamentales pero la forma de existir en cada una de ellas será diferente. Saber realizar la distinción acerca de si se habita en el encuentro o en la arbitrariedad nos permite elegir nuestro curso de vida.

#### *1.4. Logro del o los objetivos que se ha propuesto el individuo*

Todo contacto social persigue un objetivo sea éste explícito o no. La capacidad de llevar a cabo una interacción social exitosa implica necesariamente el logro del objetivo que el individuo se ha propuesto. Estos objetivos se encuentran aceptados socialmente y pueden ser de diversa índole como entablar una relación amistosa, realizar una petición, negarse a una petición, comprometerse a realizar algo, ser capaz de expresarse libremente ante otras personas, ser capaz de conservar los valores y creencias personales en el desarrollo de actividades sociales, etc.

La persona que es capaz de articular su realidad de tal forma de sentirse satisfecha puede decir que ha desarrollado la capacidad de manejar su entorno y con ello, naturalmente, su quehacer social. En este sentido alcanza gran relevancia el concepto de autoeficacia asociado a logro social.

La propia eficacia percibida por el individuo constituye un determinante para la acción y, por ello, genera determinados cursos de acción.

La eficacia comporta una capacidad generativa en la que es necesario integrar las subcompetencias cognitivas, sociales y conductuales en cursos de acción a fin de conseguir distintos propósitos (Bandura; 1987, p. 416).

Para el logro de un rendimiento adecuado, no sólo es necesario que el individuo posea las capacidades necesarias sino también tener la creencia de que es capaz de actualizarlas para conseguir sus objetivos. «La iniciación y el control de las interacciones con el entorno están gobernadas, en parte, por el juicio que haga el individuo de sus propias capacidades operantes» (Bandura; 1987, p. 416). Estos juicios, por lo tanto, guardan directa relación con las acciones emprendidas por la persona y constituyen su punto de partida.

La percepción de una alta eficacia personal impulsa al individuo a emprender acciones nuevas que amplían el campo de lo posible, sin embargo, tener la motivación suficiente para seguir un curso de acción determinado con el fin de lograr determinados objetivos no es suficiente para conseguirlo. También debe poseer la capacidad real para tener éxito. Si existe la habilidad de desarrollar juicios

adecuados y acordes a la capacidad del individuo, éste se encontrará menos expuesto al fracaso. «El tipo de resultados que el individuo anticipa mentalmente depende en gran medida de los juicios sobre su propia eficacia de actuación en las distintas situaciones» (Bandura; 1987, p. 417).

Las creencias acerca de la propia eficacia se relacionan directamente con el rendimiento psicosocial del individuo.

Los juicios acerca de la eficacia personal intervienen en la elección de las actividades que el individuo emprenderá. Una percepción de alta eficacia facilitará la iniciación de actividades nuevas y, en general, el abordaje de actividades o situaciones que puedan influir en un mejor desarrollo de las habilidades del individuo.

Un adecuado juicio de autoeficacia le ayuda al individuo a determinar la cantidad de esfuerzo que requerirá para llevar a cabo la tarea que se ha propuesto, así, como el modo en que enfrentará las posibles interferencias. La autoeficacia percibida proporciona la capacidad de generar pero este proceso puede proveer consecuencias tanto favorables como desfavorables para el individuo, lo que, hace necesario el desarrollo de la capacidad personal para formular juicios más exactos acerca de la propia eficacia.

### *1.5. Existencia de componentes emocionales*

Es llamativo que de las siete definiciones de Habilidades Sociales antes mencionadas sólo la de Riso incluya el componente afectivo, las demás sólo hablan de componentes conductuales y cognitivos. No resulta novedoso plantear que el contacto con otros implica necesariamente la expresión de componentes afectivos y, probablemente, es la percepción de insatisfacción afectiva lo que lleva a las personas a detectar un déficit en su potencial social. El logro de objetivos respetando condiciones de dignidad propias y de los otros apunta a la mantención de la integridad afectiva de los participantes sociales. Conceptos mencionados en relación al tema de las Habilidades Sociales como impopularidad o retraimiento social, agresividad o timidez están evidentemente relacionados con un inadecuado desarrollo del área afectiva del individuo. Es muy probable que una apropiada o satisfactoria vivencia del aspecto afectivo se relacione también con una apropiada y satisfactoria relación consigo mismo y con los demás, además de proveer de un adecuado nivel de aceptación y autoconocimiento.

Me parece que la integración y valoración de estos cinco puntos son cruciales para el logro de un acercamiento conceptual teóricamente valioso a lo que son las Habilidades Sociales y es dentro de este contexto que propongo la siguiente definición:

Es la capacidad de aprender o haber aprendido a realizar acciones interactivas que impliquen componentes tanto verbales como no verbales dentro de un marco conceptual socialmente aceptado de tal modo que el individuo experimente una percepción de satisfacción personal en relación a su desempeño social.

Cuando digo «marco conceptual socialmente aceptado» me refiero al conjunto de reglas, significados, creencias y valores que rigen la actividad social y que constituyen un elemento de referencia consensuado por los miembros de la sociedad acerca de las posibilidades y restricciones de quiénes participan en ella. Dentro de este consenso se incluye la ordenación o jerarquización que de éstas reglas, significados, creencias y valores pudiera hacerse en un contexto dado.

La expresión «satisfacción personal» apunta a la sensación experimentada por quien realiza las acciones y es notoriamente un concepto autorreferente que no necesariamente debe ser compartido por los demás.

En la elaboración de esta definición encontré una dificultad en relación a la inclusión de la palabra «aceptable» o «aceptado», ya que, es necesario realizar una distinción entre lo que es posible aceptar y lo que es agradable o justo. Lo agradable se relaciona con una elección personal acerca de lo que es deseable y lo justo hace referencia a un valor absoluto. Hay valores y creencias aceptadas como necesarias para un adecuado funcionamiento dentro de la sociedad, en ocasiones, puede existir conflicto entre ellos en relación a la importancia asignada a cada uno de éstos en un contexto dado, sin embargo, también se encuentra en cierto modo establecido que en determinadas ocasiones se jerarquizan unos por

sobre otros. Esto hace que situaciones que pudieran ser vivenciadas por otros como injustas o desagradables puedan también ser aceptadas como adecuadas. Realizar estas distinciones no es fácil para quien realiza acciones sociales, de allí la importancia de desarrollar la capacidad de aprendizaje y entrenamiento de lo social.

## **2. Generalización**

Uno de los aspectos menos logrados por los programas de entrenamiento en Habilidades Sociales es el referido al proceso de generalización que debe llevarse a cabo necesariamente para que sea considerado exitoso. El mayor problema puede estar en la dificultad para realizar controles y seguimientos de largo plazo a los participantes. Por esto mismo, debiera preverse esta situación mediante la incorporación de estrategias para la generalización.

Cuando hablo de generalización me refiero al proceso por medio del cual los conocimientos adquiridos junto con mantenerse en el tiempo son utilizados en todo el ámbito de la vida social de la persona. Existiendo una optimización de lo aprendido en cuanto a multiplicarlo e incorporarlo de manera definitiva a todo el accionar vital del individuo.

Uno de los déficit centrales en cuanto a la generalización consiste en que aunque constituye un objetivo del entrenamiento, a veces, esto no es planteado en forma explícita y, por lo tanto, no se destina parte del entrenamiento a lograrlo. Es necesario incorporarlo como parte de la enseñanza de las Habilidades Sociales y no dejarlo como un supuesto del programa.

### *2.1. Aprendizaje gestáltico o deuterioaprendizaje como estrategia para la generalización*

La incorporación dentro del entrenamiento de un aprendizaje más iluminativo puede ser una clave importante para lograr el mantenimiento y traslación de las Habilidades Sociales aprendidas.

La capacidad de aprendizaje social desarrollada en forma efectiva requiere de una habilidad integradora capaz de abstraer claves que permitan difundir el conocimiento aprendido mas allá de una persona, situación o momento específico.

Como mencionaba antes en relación al concepto de aprendizaje simple y aprendizaje gestáltico, el individuo se transforma en una persona con mayores capacidades después de recibir un entrenamiento porque de algún modo ha aprendido a aprender.

El adquirir una comprensión profunda o insight de las diferentes interacciones sociales y de su manejo puede transformarse en una capacidad instrumental que entregue a la persona caminos a seguir en su accionar social.

Cuando el individuo aprende a resolver de manera efectiva o 7 3 problemas de relaciones sociales que se le presentan, sin duda, que ha desarrollado un tipo de aprendizaje decisivo para su desempeño social, sin embargo, cuando el individuo realiza una acumulación significativa de esta habilidad de aprendizaje puede decirse que se ha apoderado de la capacidad de aprender y que no sólo sabe resolver problemas sociales de diversa índole sino que ha alcanzado una comprensión tal de ellos que le es posible resolver problemas específicos o generales para los cuales no ha recibido entrenamiento.

Cada actividad planeada dentro de un programa de Habilidades Sociales se encuentra orientada a aumentar la tasa de protoaprendizaje del individuo, sin embargo, la conjunción inteligente e intencionada de cada una de las actividades así como también la congruencia interna del programa, además de, la entrega adecuada y efectiva de los diferentes módulos debiera relacionarse con un nivel de aprehensión cualitativamente diferente y entregarle al entrenado una capacidad de resolución de problemas interaccionales más reflexiva, más abstracta y que posibilite de manera significativa el incremento de su tasa de protoaprendizaje. Como conjunto, un entrenamiento en Habilidades Sociales debiera plantearse el desarrollar la capacidad de deuterioaprendizaje del individuo. Es más efectivo no esperar que esto ocurra por un proceso natural e incorporarlo como parte del programa.

### **3. Importancia de un adecuado desarrollo de las Habilidades Sociales**

Al hablar de Habilidades Sociales hacemos referencia al logro de un desenvolvimiento socialmente adecuado, cuando ésto no se logra se habla de términos como retraimiento social, aislamiento y agresividad social. Según Michelson et al., retraimiento social y agresividad social se han relacionado con un bajo nivel de popularidad. Esto podría a la vez, y por lo mismo, relacionarse con un desarrollo afectivo inadecuado o insatisfactorio, ya que, podría existir una autopercepción pobre del propio desempeño sobretodo si consideramos que, muchas veces, estos dos polos de los excesos sociales se relacionan también con un deficiente rendimiento en áreas como la escolar o laboral. Una persona retraída socialmente no participa o participa muy pobremente en la construcción de su realidad. No desempeña, en este aspecto, un rol protagónico, por lo que, sus oportunidades o posibilidades personales se encuentran también limitadas o empobrecidas. Además, puede ocurrir que producto de esta pasividad, aislamiento o timidez el individuo se encuentre más propenso a ser víctima de abuso o agresión por parte de los demás, precisamente por la dificultad para expresar sentimientos propios, necesidades y opiniones.

Por otra parte, de quien es socialmente agresivo también puede sospecharse un desarrollo afectivo inadecuado o insatisfactorio si consideramos que cada individuo persigue ciertos objetivos con su repertorio social pero que el individuo agresivo usa métodos poco aceptados para tratar de lograrlos y esto hace que, la mayoría de las veces, no lo consiga. Esta situación puede generar una fuerte sensación de frustración y de incompetencia personal, además, de la percepción de ser impopular. Creo que estas personas no tienen claros los objetivos de su interacción o éstos son rechazables desde el punto de vista social. Sin embargo, cuando son aceptables parecen no saber discriminar y seleccionar el modo más adecuado de conseguirlos. El rechazo social asociado a éstas conductas, que muchas veces son riesgosas, contribuye a llevar al individuo a una situación de marginación social que se traduce en riesgo social tanto para el acatamiento de las leyes como de los roles sociales que le corresponda desempeñar. Es por esto, que el desarrollo masivo de Programas de entrenamiento en Habilidades Sociales, por ejemplo, en la atención primaria o en Educación, así como también en el quehacer comunitario o poblacional sobretodo en sectores de alto riesgo social puede resultar un modo efectivo de prevenir o aminorar los incontrolables problemas psicosociales que afectan a nuestro país y que actualmente reciben un tratamiento deficiente, inadecuado y poco solidario de parte de quiénes acceden y controlan los principales medios para enfrentarlos.

### **4. Estrategias de intervención usadas para el desarrollo de las Habilidades Sociales**

La revisión de los programas de entrenamiento en Habilidades Sociales entregan una buena aproximación a las técnicas más usadas para su incremento. Explicaré cada una de ellas.

#### *4.1 Role-playing o ensayo conductual*

Consiste en la práctica, por parte de los sujetos de los comportamientos objetivo, previamente observados en los modelos. Esta práctica se repite tantas veces como sea necesario hasta que los sujetos alcancen el nivel de ejecución adecuado (Gil; 1992, p. 64).

Según Riso constituye «la principal técnica de adquisición y/o reforzamiento de conductas sociales, además sirve como herramienta de diagnóstico y evaluación» (Hidalgo; 1991, p. 40). Se usa frecuentemente solicitando a los participantes que actúen situaciones cercanas.

#### *4.2 Modelado o imitación*

Consiste en exponer al sujeto (niño) a ejemplificadores (modelos) en vivo o filmados, que realicen los comportamientos requeridos (Michelson et al.; 1987, p. 52).



Michelson et al. afirma que pueden acentuarse los efectos de esta técnica proporcionando variados modelos que llevan a los comportamientos objeto de aprendizaje. Agrega que los comportamientos exhibidos por el modelo debieran ser múltiples para entregar una variada gama de respuestas a quién lo observa. Otro elemento importante es la cercanía o parecido del modelo con el observador. A este respecto, Michelson et al. dice que cuando el observador se percibe como similar al modelo, los efectos de esta técnica se intensifican.

#### *4.3 Instrucciones*

Para poder aprender un comportamiento los individuos deben saber qué es lo que deben hacer.

La instrucción consiste en informar a los participantes acerca de qué es lo necesario para la ejecución de una conducta adecuada. Se debe decir de manera específica y clara cuáles son las acciones necesarias y se explica cómo deben realizarse. Esta técnica permite la segmentación del comportamiento requerido y con ello visualizar de mejor forma dónde puede estar el problema para después modificarlo.

#### *4.4 Retroalimentación, información o feedback*

Es la entrega de información adecuada al individuo acerca de su desempeño conductual anterior, teniendo en cuenta los objetivos conductuales propuestos para el ensayo. Esta técnica le permite al individuo conocer qué partes de su desempeño han sido adecuadas y cuáles no con el fin de modificar lo que esté incorrecto hasta lograr un desempeño global adecuado.

#### *4.5 Reforzamiento social o refuerzo*

Consiste en motivar suficientemente a los individuos, de tal modo que valoren y sientan valorado por los demás los cambios positivos de su desempeño. Existen dos tipos de refuerzo, uno es el verbal llamado también reforzamiento social y que consiste en los elogios que recibe la persona por su buen desempeño. El otro es el refuerzo material consistente en recompensas de tipo tangible también otorgadas por un buen desempeño para el logro de la conducta objetivo.

El refuerzo debe ser aplicado inmediatamente después que se ha producido la conducta deseada. Finalmente, resulta muy provechoso desarrollar la capacidad de autorrefuerzo del individuo.

#### *4.6 Reforzamiento positivo*

Es un proceso por medio del cual se incrementa la frecuencia de respuestas porque a la emisión de ésta sigue una recompensa. Resulta indispensable para el logro de buenos resultados con esta técnica realizar un reforzamiento inmediato. Además debe ser continuo, o sea, reforzar la conducta objetivo cada vez que ella ocurre (Michelson et al., 1987).

#### *4.7 Estrategias de generalización*

Como expresé anteriormente, por generalización se entiende «la manifestación de los comportamientos (aprendidos) en condiciones distintas a las que guiaron el aprendizaje inicial» (Gil; 1992, p. 69).

Gil propone dos modalidades, de acuerdo al contexto de aplicación de estas estrategias:

- Laboratorio: Se refiere a las medidas que se incluyen y aplican como parte del entrenamiento.
- Ambiente real: Se refiere a las medidas que se programan para ser aplicadas en el contexto natural del individuo (Michelson et al., 1987).

Estas dos modalidades intentan preparar al sujeto para un buen desempeño social mediante los aprendizajes logrados en el entrenamiento y logrando que el sujeto sea capaz de trasladarlos a otros ambientes, personas o momentos.

#### *4.8 Tareas*

Esta técnica consiste en otorgarle al individuo la responsabilidad de continuar fuera del ámbito específico del entrenamiento con el aprendizaje. Desarrollar en su medio natural algunas actividades relacionadas con lo que ha aprendido en el entrenamiento le otorga a la persona la posibilidad de participar más activa y prácticamente del aprendizaje, así como también, conocer su propio desempeño social en situaciones reales.

Hidalgo y Abarca proponen que para que esta técnica sea efectiva debe incluir al sujeto del aprendizaje en su formulación, que deben corresponder a logros posibles y que deben llevar un nivel de complejidad creciente.

#### *4.9 Estrategias de resolución de problemas*

Esta técnica tiene base cognitiva y surge de la consideración de que el déficit en Habilidades Sociales se relaciona con una inadecuada aplicación de estrategias cognitivas en el enfrentamiento de situaciones sociales (Michelson et al., 1987).

Esta estrategia contempla el cumplimiento de los siguientes pasos:

- Identificación y definición del problema
- Generación de alternativas de solución
- Evaluación de alternativas
- Toma de decisión
- Implementación de la solución
- Evaluación del funcionamiento de la alternativa seleccionada como solución (D'Zurilla y Goldfriend, 1988; Gordon, 1993).

#### *4.10 Reestructuración cognitiva*

Con esta técnica se persigue «modificar los desajustes cognitivos, tales como creencias irracionales, diálogos internos inhibitorios, expectativas de autoeficacia erróneas, supuestos y esquemas negativos, estilos atribucionales inadecuados que interfieren e inhiben el buen desempeño social (Hidalgo; 1991, p. 41).

La aplicación eficaz de esta técnica permite la modificación del estilo cognitivo de la persona facilitando el logro de contactos sociales satisfactorios. La reestructuración cognitiva busca un cambio a nivel de las estructuras más profundas de la persona que permita también un cambio conductual.

Las autoras Hidalgo y Abarca proponen llevar a cabo los siguientes pasos para que los objetivos de la reestructuración cognitiva sean logrados:

- Identificación de situaciones en que los déficit en Habilidades Sociales se presentan.
- Identificar cuáles son los pensamientos que interfieren para el buen desarrollo de una interacción social.
- Identificar cuáles son las creencias que se relacionan con el fracaso social.
- Identificar el procesamiento cognitivo que subyace a la deficiente interacción social.
- Incorporación de estrategias de intervención tanto conductuales como cognitivas que permitan la modificación del estilo cognitivo de la persona (Hidalgo y Abarca, 1991)

#### *4.11 Imaginería*

Esta técnica se basa en la utilización de imágenes como forma de acceder a procesos personales del individuo. El conocimiento de éstos otorga una mayor comprensión de la persona desde sí misma y desde los demás.

#### *4.12 Relajación*

Cuando revisamos los modelos explicativos del déficit de Habilidades Sociales nos encontramos con el modelo de inhibición por ansiedad o ansiedad social, el que planteaba que el individuo conocía el repertorio social adecuado para un buen desempeño social pero que éste no podía ser ejecutado por la ansiedad que generaban las diferentes situaciones sociales. Hidalgo y Abarca señalan que «en nuestra experiencia clínica la presencia de ansiedad social es uno de los factores más importantes de los déficit sociales» (Hidalgo; 1991, p. 33). Resulta congruente pensar que un adecuado manejo o control de este miedo social permita la superación de la inhabilidad social. Una de las técnicas más conocidas y usadas es la relajación progresiva de Jacobson. «Su objetivo es reducir la tensión a través de la contracción y relajación progresiva de la musculatura» (Hidalgo y Abarca, 1991). Otra variante de esta técnica consiste en usar la respiración profunda asociada a la utilización de imágenes.

Como puede apreciarse el conjunto de técnicas utilizadas para la superación de los déficit sociales resulta muy amplio y variado. Estas estrategias se consideran validadas teórica y/o experiencialmente.

### **CONCLUSIONES**

A continuación desarrollaré una reflexión crítica acerca de la metodología empleada por los programas de desarrollo de Habilidades Sociales con el fin de realizar una proposición metodológica diferente y, a mi modo de ver, con mayores posibilidades de éxito, no sólo en el mejoramiento y adquisición de éstas sino también en su proceso de generalización.

Generalmente los programas conceden una relevancia exacerbada al aspecto conductual o comportamental en desmedro de otros aspectos como el cognitivo y, especialmente, afectivo. Sin embargo, no me parece esto lo más criticable dado que obviamente la vida social se lleva a cabo mediante la emisión de conductas. Lo que resulta menos aceptable es concebir el comportamiento humano desde una visión restringida que presenta a las personas casi exclusivamente como emisoras de conductas. Lo más preocupante es que este comportamiento no parece estar dotado de cualidades básicamente humanas como el discernimiento, la discriminación, la iniciativa y la creación que evidentemente suelen mezclarse en el desempeño humano. Esta constituye una visión incompleta y reduccionista, por lo que, resulta deficiente para el logro de un cambio amplio y permanente en relación al desarrollo social del individuo.

Desde mi punto de vista, las acciones del individuo no son representaciones ni expresiones de otros aspectos como el afectivo o el cognitivo. Me parece más apropiado concebir que las acciones del individuo son el individuo mismo. Desde una perspectiva pedagógica, puede resultar aceptable segmentar a las personas en diferentes factores, componentes o dominios, con el fin de conocerlas más acabadamente. Pero no debemos confundirnos y pensar que verdaderamente el ser humano se encuentra compuesto de partes. El individuo «es» y este «ser» se expresa en forma única, total e integrada. La persona en su deambular humano recorre la existencia como una totalidad. Las estrategias de intervención utilizadas para el desarrollo de las Habilidades Sociales resultan insuficientes porque usualmente apuntan a un segmento de la persona. El ser humano vive su experiencia desde una «unicidad» en que resulta, muchas veces, distinguir o separar unos componentes de otros. Para remediar esto, algunos autores, aceptan que se dan entremezclados.

Los organismos desarrollan mecanismos de sobrevivencia para enfrentar aquello que pueda resultarles amenazante y estos mecanismos los abarcan completamente, lo que hace comprensible, pensar

que el individuo desarrolla cierto sentido de congruencia interna que le impide aceptar influjos que lo alteren significativamente. Este sentido de coherencia interna lleva al individuo a equilibrar su funcionamiento cuando se ve amenazado, resultando cualitativamente inútiles los esfuerzos dirigidos a la modificación de una parcialidad.

El concepto de «conducta» o «comportamiento» resulta insuficiente y no representa el quehacer humano, ya que, muchas de estas acciones resultan difíciles o imposibles de observar o medir. La actividad humana es amplísima y no se restringe a simples movimientos corporales.

El trabajo de adiestramiento social debe estar dirigido al individuo, a su acción humana. Para ello debemos desarrollar la capacidad de discriminar el nivel de intervención adecuado para lograr una modificación personal. Aceptando que toda segmentación puede reservarse, eventualmente, con carácter instrumental y sin olvidar jamás que constituye sólo una herramienta pedagógica.

El concepto de habilidad social resulta, en ocasiones, difícilmente diferenciable de otros como percepción social, asertividad, inteligencia social, etc., lo cual, favorece cierta impresión teórica para el abordaje del tema y sobretodo de las estrategias adecuadas para su incremento.

Es notorio que este concepto y su desarrollo ha recibido variadas influencias que, sin duda, han enriquecido el tratamiento del tema pero que, sin embargo, pueden llegar a confundirnos. Lo importante, me parece, no es llegar a una definición común del concepto de Habilidades Sociales sino a una definición común y humanizada del concepto de hombre.

El acercamiento a este tema, en relación al uso de estrategias de intervención, resulta superficial aunque se contemplen aspectos cognitivos como forma de suplir las notorias deficiencias de los programas, ya que, suele quedar la mayor parte del individuo fuera del entrenamiento.

Los programas resultan ser demasiado instruccionales, sean estas instrucciones explícitas o encubiertas. La limitación asociada a esto es que el entrenador señala lo que es «socialmente adecuado» y, por lo tanto, lo que «se debe hacer». Sin embargo el individuo no tiene posibilidad alguna de alcanzar una comprensión profunda o iluminativa acerca de cómo y para qué hacerlo. Esto es fundamental, pues, la elección de un adecuado curso de acción se relaciona estrechamente con «la comprensión del problema». Se ha reconocido que resulta imposible diseñar un curso de acción para cada situación y es esto lo que muestra más claramente el punto débil de estos programas, la generalización.

Para desarrollar un quehacer diferente, el individuo debe ser diferente y esto debe darse básicamente, o sea, la persona debe primeramente alcanzar una comprensión profunda o iluminativa de su quehacer humano. En la medida de que sus conceptualizaciones, distinciones y significados sean diferentes, cambiará su percepción de necesidad y se orientará hacia nuevos cursos de acción. Si conoce el «para qué» resultará más natural descubrir el «cómo». Una persona que se comprende no necesita instrucciones acerca de lo que debe hacer para «ser humano». Cuando el quehacer humano adquiere sentido, la necesidad de cambio también la adquiere. Conocer y aprehender para sí este sentido vital entrega todas las claves necesarias para un vivenciar social e individual cualitativamente diferente.

Lo más destacable de los entrenamientos existentes podría estar en la posibilidad de ejercitación de esa comprensión más que en el aprendizaje de ella.

Darse cuenta de que vivir en lo social constituye la base de la vida humana nos entrega una visión del alcance natural de este tema. El aspecto social es fundamental para la comprensión de lo individual y viceversa. Al no alcanzar las personas un entendimiento de los procesos necesarios para llevar a cabo la modificación de sus interacciones sociales resulta comprensible que existan dificultades para la generalización, pues, no existe una orientación de vida clara acerca de la acción humana. La repetición sin fundamento no tiene sentido y aunque pueda ser aceptable en algún momento resulta intrascendente e ineficaz como estrategia de cambio permanente.

Algunos autores hacen la inexplicable suposición de que el nuevo aprendizaje impactará de tal modo al individuo, que éste incorporará en forma completa y duradera los conocimientos adquiridos durante el entrenamiento. Este resulta uno de los supuestos más optimistas e ingenuos en relación al proceso de cambio. Es preferible pesar adecuadamente las interferencias y limitaciones para el cambio estable a largo plazo. Insisto en que esta previsión no debe orientarse a la adquisición de variadas

respuestas en variadas circunstancias sino en enseñar al individuo a modificar y ampliar su marco conceptual y a desarrollar nuevos cursos de acción acordes con él.

Cuando hablo de búsqueda de sentido, de comprensión profunda o iluminativa y de marcos conceptuales diferentes, estoy refiriéndome a que la estrategia que concibo como eficaz debe proveer la posibilidad de adentrarse en estos conceptos, aunque, se trate de una aproximación sencilla.

Creo en un método de nuevo tipo. En una estrategia que permita, por una parte, acceder al individuo como un todo integrado y que, por otra parte, sea de tal envergadura que posibilite el acceso a las estructuras más profundas del individuo. A las estructuras que lo sustentan y que guían su quehacer.

Esta base conceptual orientadora y generadora de la acción humana es el lenguaje. Sin embargo, para proponer una estrategia de intervención orientada al trabajo lingüístico es necesario modificar nuestra visión acerca de lo que es el Lenguaje. Esta es probablemente la tarea más difícil, ya que, el sentido común, aval histórico de nuestras actuales creencias suele entregarnos información errada y ambigua acerca de lo que es la acción humana.

Modificar los conceptos asociados al lenguaje, así como, la forma de ejecutar actos lingüísticos constituye una proposición de cambio ambiciosa. Eso hace imprescindible la elaboración y utilización de una estrategia específica, clara y sencilla que permita un adecuado acceso a la actividad oral de las personas con el fin de optimizar sus ejecuciones, de tal modo, que lo provean de una vida social e individual acorde con sus aspiraciones.

Modificar implica reestructurar y por esto último entenderemos «cambiar el propio marco conceptual o emocional, en el cual se experimenta una situación, y situarla dentro de otra estructura, que aborde los "hechos" correspondientes a la misma situación concreta igualmente bien o incluso mejor, cambiando así por completo el sentido de los mismos» (Watzlawick; 1989, p. 120). Lo que este proceso destaca es la capacidad del individuo para otorgar un nuevo sentido a una misma situación, o sea, que la capacidad de cambio emerge no de los propios hechos sino de la significación o atribución que de ellos realiza el individuo. Esto le otorga la posibilidad de hacer de una realidad o un contexto otro diferente. Este proceso le permite a la persona abandonar una postura y ubicarse conceptualmente en otra, de tal modo de obtener una visión conceptual también diferente de sus experiencias.

EL BELLOTO, febrero de 1996

## BIBLIOGRAFIA

- Arón, A. y N. Milicic: *Vivir con otros*. Editorial Universitaria, Santiago de Chile, 1993.
- Asún, D.; J. Alfaro, R. Alvarado, G. Morales, R. Aceituno y D. Páez: *Psicología comunitaria y salud mental en Chile*. Editorial Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, 1993.
- Bandura, A.: *Pensamiento y acción*. Ediciones Martínez Roca S.A., España, 1987.
- Bateson, G.: *La nueva comunicación*. Editorial Kairós, España, 1987.
- : *Pasos hacia una ecología de la mente*. Ediciones Carlos Lohle, Argentina, 1988.
- Buber, M.: *Yo y tú*. Ediciones Nueva visión, Argentina, 1969.
- Feldman, P.: *Aprender a aprender*. Plaza & Janés Editores S.A., España, 1988.
- Gil, F.; J. León y L. Jarana: *Habilidades sociales y salud*. EUDEMA S.A., Ediciones de la Universidad Complutense, España, 1992.
- Hidalgo, C. y N. Abarca: *Comunicación interpersonal*. Editorial Universitaria, Santiago de Chile, 1991.
- Johansen O.: *La comunidad como sistema dinámico*. Editorial de Ciencias Económicas y Administrativas, Santiago de Chile, 1988.
- Michelson, L.; D. Sugai, R. Wood y A. Kazdin: *Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento*. Editorial Martínez Roca, España, 1987.
- Sánchez, A.: *Psicología comunitaria*. PPU, Promociones y publicaciones universitarias, España, 1988.
- Smith, A.: *Comunicación y cultura*. Ediciones Nueva Visión, Argentina, 1972.
- Watzlawick, P.; J. Weakland y R. Fisher: *Cambio*. Editorial Herder, España, 1989.